

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA TABERU  
RAMEN DI SURABAYA**



**OLEH:**

**CHINTHIA ANINDYA PUTRI AYUNINGTYAS  
3103012099**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2016**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA TABERU  
RAMEN DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen

Oleh:  
CHINTHIA ANINDYA PUTRI AYUNINGTYAS  
3103012099

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA

2016

# **HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA TABERU RAMEN DI SURABAYA**

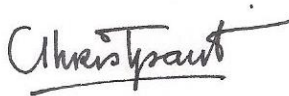
Oleh:

**CHINTHIA ANINDYA PUTRI AYUNINGTYAS**

**3103012099**

Telah disetujui dan diterima dengan baik  
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)  
NIK. 311.89.0163  
Tanggal: 22 Juli 2016

Pembimbing II,



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM  
NIK. 311.95.0230  
Tanggal: 21 Juli 2016

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Chinthia Anindya Putri Ayuningtyas NRP 3103012099. Telah diuji pada tanggal 9 Agustus 2016 dan dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

NIK. 311.89.0163

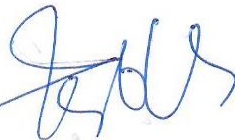
Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM  
NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si  
NIK. 311.99.0369

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chinthia Anindya Putri Ayuningtyas

NRP : 3103012099

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Pada Taberu Ramen di Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Univesitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Juli 2016

Yang menyatakan,



Chinthia Anindya Putri Ayuningtyas

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas anugerah, kasih karunia, penyertaan, berkat dan rahmatNya yang selalu dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Pada Taberu Ramen di Surabaya.” dengan baik dan tepat pada waktunya untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Skripsi ini juga dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung mau pun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc, selaku Sekretaris Jurusan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, S.E., M.M., CPM (AP) selaku dosen pembimbing I. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, ilmu, motivasi, kesabaran, serta masukan yang sangat bermanfaat untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM selaku dosen pembimbing II. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, ilmu, motivasi,

kesabaran, serta masukan yang sangat bermanfaat untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan, khususnya dosen rumpun pemasaran telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Orang tua yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, cinta, perhatian yang lebih, semangat, fasilitas pendidikan, dan doa yang senantiasa menyertai sehingga penulis memiliki semangat berjuang hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bonifasius Vendra Puta (adik) yang selalu memberikan semangat, perhatian dan canda tawa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Frederick Anding Bahagia, *thank you so much my fiance* untuk selalu memberikan dukungan dan semangat, menemani mengerjakan skripsi, menjadi sandaran berkeluh kesah dan canda tawa, mencurahkan perhatiannya serta masukan yang bermanfaat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. “DSH” yaitu Hastuti Adriyani, Devy Aprilya, Firdiana Fieka, Tamara Liliana, dan Ivana Rosawili yang memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. “Ahaide” yaitu Revida Putri, Diana Laurensia, Yenny Tamara, yang memberikan semangat, dukungan, canda tawa serta selalu ada untuk penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah akhir dari pencapaian dan perjuangan melainkan awal dari sebuah kehidupan baru dan tanggung jawab baru sebagai seorang sarjana manajemen. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pembelajaran oleh penulis di masa depan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Terima Kasih. Tuhan Yesus memberkati kita semua. Amin.

Surabaya, Juli 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Kualitas Layanan.....	10
2.2.2. Harga .....	13
2.2.3. Lingkungan Fisik .....	15

2.2.4. Kepuasan Konsumen .....	17
2.2.5. Loyalitas Konsumen .....	18
2.3. Pengaruh Antar Variabel .....	20
2.4. Model Penelitian .....	24
2.5. Hipotesis .....	24
 BAB 3. METODE PENELITIAN .....	 26
3.1. Jenis Penelitian .....	26
3.2. Identifikasi Variabel .....	26
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	26
3.4. Pengukuran Variabel .....	28
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	29
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ....	30
3.8. Teknik Analisis Data .....	31
3.9. Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	31
3.9.1. Uji Hipotesis .....	34
 BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	 35
4.1. Karakteristik Responden .....	35
4.2. Statistik Deskriptif Variabel .....	37
4.3. Analisis Data SEM .....	42
4.3.1. Uji Normalitas .....	42
4.3.2. Uji Validitas .....	44
4.3.3. Uji Reliabilitas .....	45
4.3.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	48
4.3.5. Persamaan Struktural .....	49
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	49

4.5. Pembahasan .....	51
4.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	51
4.5.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
4.5.3. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
4.5.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	55
4.5.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	56
4.5.6. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	57
4.5.7. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	58
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....	60
5.1. Simpulan .....	60
5.2. Saran .....	61
5.2.1. Saran Akademis .....	61
5.2.2. Saran Praktis .....	61

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	10
Tabel 3.1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....	34
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir .....	35
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	35
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Domisili .....	36
Tabel 4.4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.5. Interval Rata-rata Skor .....	37
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	38
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Harga .....	39
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Lingkungan Fisik .....	40
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	41
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen .....	41
Tabel 4.1. Hasil Uji <i>Univariate Normality</i> .....	42
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	43
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....	45
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga .....	45
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Fisik .....	46
Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	47
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen .....	47
Tabel 4.19. Hasil Uji Kecocokan Model .....	48
Tabel 4.20. Hasil Pengujian Hipotesis .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3a. Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan dan Harga
- Lampiran 3b. Jawaban Responden Tentang Variabel Lingkungan Fisik dan Kepuasan Konsumen
- Lampiran 3c. Jawaban Responden Tentang Variabel Loyalitas Konsumen
- Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik responden
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Output Text
- Lampiran 7. Path Diagram

# **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.

Penelitian ini mengambil 150 responden sebagai sampel, dengan karakteristik: dalam 1 bulan terakhir pernah makan di Taberu Ramen Surabaya minimal 2 kali, berusia minimal 17 tahun, berdomisili di Surabaya, dan berjenis kelamin laki-laki atau perempuan. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dan menggunakan program LISREL.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terbukti adanya pengaruh kualitas layanan, harga, dan lingkungan fisik secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Taberu Ramen di Surabaya.

Saran yang diajukan dari hasil penelitian ini diharapkan bagi penelitian selanjutnya menjadi acuan dan masukan serta menumbuhkan minat memperdalam studi untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Saran praktis dari hasil penelitian ini diharapkan manajemen restoran harus lebih meningkatkan kualitas layanan, harga serta lingkungan fisik untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen**

# **The Effect of Service Quality, Price, and Servicescape on Consumer Loyalty Through Customer Satisfaction for Taberu Ramen in Surabaya**

## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to investigate the effect of Service Quality, Price, and Environment on Consumer Loyalty through Customer Satisfaction for Taberu Ramen in Surabaya.*

*This research took 150 respondents as a sample, the characteristic is who ever ate at least twice at Taberu Ramen in Plaza Surabaya in the last month, who consisted of people above 17 years old, live in Surabaya, and their gender are male or female. Data were collected by questionnaire. The analytical data technique that is used during this research is SEM (Structural Equation Modeling) and it also used LISREL program.*

*The conclusion is that it is proven that there are effects of a positive and significant service quality, price, and servicescape toward customer loyalty through consumer satisfaction for Taberu Ramen in Surabaya.*

*Suggestions put forward is the results of this study are expected to be a reference for further research and input as well as the growing interest in deepening the study to increase customer satisfaction and customer loyalty.*

*Practical advice from the results of this study are expected of restaurant management should further increase the service quality, price and environment to increase customer satisfaction and customer loyalty.*

**Keywords: Service Quality, Price, Servicescape, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty**